

# Vrijwilligersbeleid Taalcoaching Heuvelrug

Vastgesteld in bestuursvergadering Gilde UH op 14 december 2022

## Inleiding

In dit document wordt het vrijwilligersbeleid geformuleerd dat Taalcoaching Heuvelrug (verder te noemen Taalcoaching) hanteert en dat de basis vormt voor de werkwijze met vrijwilligers. Taalcoaching maakt onderdeel uit van de Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug. Het vrijwilligersbeleid dat in dit document is vastgelegd, heeft specifiek betrekking op het onderdeel Taalcoaching en niet op andere activiteiten van de Stichting, maar is in lijn met het vrijwilligersbeleid op het niveau van de stichting. Indien zich conflicterende situaties zouden voordoen, prevaleert het beleid op het niveau van de stichting.

In dit vrijwilligersbeleid formuleren we op hoofdlijnen de positie van vrijwilligers binnen Taalcoaching, de werkwijze en de omgang met de vrijwilligers. Daarmee wordt vastgelegd welke verwachtingen de organisatie heeft ten aanzien van de vrijwilligers en wat zij de vrijwilligers te bieden heeft. Daarnaast besteden we aandacht aan de werkgroep van vrijwilligers die de activiteiten van Taalcoaching organiseert.

## Definiëring vrijwilligerswerk

Vrijwilligerswerk omschrijven we als:

- Het geheel van activiteiten dat op vrijwillige basis wordt uitgevoerd;
- Dat zonder financiële vergoeding wordt verricht (uitgezonderd vergoeding van eventueel gemaakte onkosten);
- En dat een maatschappelijk doel kent, dat wil zeggen ten goede komt aan de samenleving, zowel op individueel als op groepsniveau.

## Visie

Taalcoaching wil mensen behulpzaam zijn bij het kunnen participeren in onze samenleving. We richten ons op mensen die de Nederlandse taal, die een sleutel voor participatie is, onvoldoende beheersen. Het gaat om nieuwkomers in onze samenleving: vluchtelingen in het algemeen en mensen die verplicht zijn om een inburgeringstraject te volgen.

Door inzet van vrijwilligers maakt Taalcoaching het 'normale' dagelijkse contact met de Nederlandse samenleving mogelijk. De vrijwilligers stellen hun vaardigheden, hun tijd en aandacht beschikbaar om mensen door het oefenen van het Nederlands beter in staat te stellen tot deelname aan de samenleving. Juist omdat vrijwilligers dit 'om niet' doen en geen vertegenwoordiger zijn van enige 'officiële' instantie, kunnen zij makkelijk een brug slaan naar mensen voor wie de Nederlandse samenleving nieuw is.

## **Positie van vrijwilligers (de taalcoaches)**

Alle werkzaamheden binnen Taalcoaching worden uitgevoerd door vrijwilligers. De organisatie van de activiteiten berust bij een werkgroep die eveneens uit vrijwilligers bestaat.

De vrijwilliger zet zich in als taalcoach voor iemand die het Nederlands wil leren beheersen (de deelnemer). In de meeste gevallen gaat het hierbij om 1 op 1 taalcoaching, een aantal vrijwilligers zet zich in als taalcoach voor groepsgerichte taalcoaching. Sommige vrijwilligers hebben meerdere taaltrajecten tegelijkertijd. Wat betreft de 1 op 1 coaching staat de wijze waarop de taalcoach de deelnemer helpt, niet vast. Het is aan beiden samen om te bepalen op welke wijze de coaching vorm krijgt. De organisatie biedt daartoe wel mogelijkheden aan (methodieken, adviezen), maar de taalcoach kent een grote mate van vrijheid. Wel ligt de expliciete nadruk bij taalcoaching op het werken aan de luister- en spreekvaardigheid en niet op grammatica en schrijfvaardigheid.

Van de taalcoach wordt het volgende verwacht:

- Open staan voor mensen die vanuit een andere cultuur hun weg willen vinden in de Nederlandse samenleving en respect tonen voor elkaars cultuur en gender.
- Streven naar een veilige contactsituatie voor beide partijen, waarbij de vrijwilliger op geen enkele wijze zich discriminerend of intimiderend zal opstellen.
- Zich voor minimaal 1 jaar binden aan de organisatie en inzetbaar zijn voor taalcoaching;
- Deelnemen aan de aangeboden informatiebijeenkomsten en de basistraining;
- Contact houden met de organisatie (i.c. de werkgroep) over het verloop van het taalcoachingstraject. De vrijwilliger neemt contact op met één van de werkgroepleden, als er problemen zijn in het contact met de deelnemer of de uitvoering van de taalcoaching.

Eén van de leden van de organiserende werkgroep voert met nieuw aangemelde vrijwilligers een intakegesprek, waarin onder andere wederzijdse verwachtingen aan de orde komen. Er is geen vrijwilligersovereenkomst. We vertrouwen erop dat vrijwilligers de gemaakte afspraken nakomen. De vrijwilligers ontvangen geen vrijwilligersvergoeding. De vrijwilligers zijn wel verzekerd via de collectieve aansprakelijkheidsverzekering die de gemeente afsluit voor vrijwilligers(-organisaties).

In de loop van 2023 zal gewerkt gaan worden met een VOG (verklaring omtrent het gedrag) die voor de vrijwilligers verplicht wordt. Gezien het feit dat in elk geval een

deel van de deelnemers zich in een kwetsbare positie bevindt, is een VOG als minimumeis aan vrijwilligers, noodzakelijk.

De begeleiding van de vrijwilligers berust bij de leden van de werkgroep, die als coördinator optreden voor het taaltraject (de koppeling van een vrijwilliger aan een deelnemer). Deze begeleiding bestaat uit:

- Het met enige regelmaat contact onderhouden met de vrijwilligers, zeker in het begin van een nieuw taaltraject;
- Het beschikbaar zijn voor overleg en advies als de vrijwilliger problemen ervaart.
- Het bieden van een basistraining en aanvullende informatiebijeenkomsten, waar vrijwilligers ook ervaringen kunnen uitwisselen;
- Het beschikbaar stellen van lesmethodieken;
- De monitoring van het taaltraject door middel van de evaluatie-tool in het registratiesysteem Match;
- Contact bij afronding of voortijdige stopzetting van een taaltraject, inclusief een exitgesprek als een vrijwilliger stopt met zijn/haar werkzaamheden. Doel van het gesprek is om op een juiste wijze afscheid te kunnen nemen van een vrijwilliger die vaak jaren verbonden is geweest aan de organisatie. Daarnaast is van belang te weten wat de beweegredenen zijn van de vrijwilliger om afscheid te nemen. Het exitgesprek wordt deels gevoerd met behulp van een exit formulier (zie bijlage).

Los van dit alles is voor het “boeien en binden” van vrijwilligers een structuur nodig ten behoeve van de werving en het behoud van vrijwilligers. In een bijlage wordt dit aspect verder uitgewerkt.

### **Positie van de werkgroep**

Zoals gezegd is Taalcoaching onderdeel van de Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug. De verantwoordelijkheid voor de gang van zaken binnen Taalcoaching berust bij het bestuur van de Stichting.

De dagelijkse werkzaamheden, de organisatie van de activiteiten, berust bij een werkgroep van vrijwilligers, waarvan de meesten zelf ook als taalcoach actief zijn. Deze werkgroep heeft de vorm van een zelfsturend team, waarin de verschillende werkzaamheden en taken onderling worden verdeeld, op basis van een clustering van taken (registratie, intakes, communicatie, financiën, ict etc.). Een gedetailleerd overzicht van de verschillende taken is vastgelegd in een apart document.

Een bestuurslid neemt als toehoorder deel aan de werkgroep vergaderingen.

De afbakening tussen bestuurlijke taken en de taken van de werkgroep is niet geformaliseerd, de werkgroep functioneert weliswaar autonoom, maar het bestuur is de formeel verantwoordelijke voor wat de werkgroep onderneemt.

De omvang van de werkgroep staat niet vast, het hangt af van het aantal vrijwilligers dat beschikbaar is hiervoor. Wel is een minimumomvang van 4–5 mensen gewenst. Het bestuur is er uiteindelijk verantwoordelijk voor dat er genoeg werkgroepleden zijn om de taalcoachingsactiviteiten uit te kunnen voeren.

De werkgroepleden ontvangen geen vergoeding voor hun inzet.

### **Integriteitsbeleid en Klachtenprocedure**

Voor het integriteitsbeleid voor Taalcoaching wordt verwezen naar het algemene integriteitsbeleid dat de Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug hanteert.

Voor de behandeling van interne klachten ten aanzien van Taalcoaching wordt verwezen naar de algemene klachtenprocedure die de Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug hanteert. Deze twee stukken staan op de website van het Gilde: [www.gildeheuvelrug.nl](http://www.gildeheuvelrug.nl)

### **Registratie en privacy**

Zowel de deelnemer als de vrijwilliger wordt bij de aanmelding bij de werkgroep Taalcoaching geregistreerd in het softwareprogramma Match, waarvoor een licentie is verkregen van de koepelorganisatie Stichting Het Begint met Taal, gevestigd te Utrecht. De werkgroep beheert en bewaakt de invoering en gebruik van het registratiesysteem. Al de vigerende regelingen met betrekking tot de AVG worden toegepast en gewaarborgd. Voor het privacyreglement zie de bijlage.

### **Bijlagen**

- 1. Notitie 'Boeien en binden' van vrijwilligers voor Taalcoaching Heuvelrug**
- 2. Privacyreglement Taalcoaching Heuvelrug**
- 3. Vragenlijst exitgesprek vrijwilligers Taalcoaching Heuvelrug**

## **Bijlage 1. Boeien en Binden van taalvrijwilligers Taalcoaching Heuvelrug**

### **Inleiding**

Per jaar zijn er 100 à 120 vrijwilligers actief binnen Taalcoaching Heuvelrug. Jaarlijks komen er enkele tientallen vrijwilligers bij, maar er vertrekken ook weer vrijwilligers. Omdat de vraag naar taalcoaching door het jaar heen fluctueert en soms 'piekt', komt het regelmatig voor dat er een tekort aan vrijwilligers dreigt te ontstaan. Continue aandacht voor werving en behoud van vrijwilligers is dus geboden. Deze notitie heeft betrekking op de wijze waarop Taalcoaching planmatig vrijwilligers wil 'Boeien' (aantrekken) en 'Binden' (behouden) voor de vrijwillige taalcoaching.

Met de hier geformuleerde planmatige aanpak creëert Taalcoaching een structuur ten behoeve van de werving en behoud van vrijwilligers werkzaam onder de regie van de werkgroep Taalcoaching.

### **Doelgroep en streefcijfers**

Gezien de geconstateerde stijgende vraag naar taalvrijwilligers gaan we de komende periode uit van een permanente behoefte van 110 actieve vrijwilligers op jaarbasis. Per jaar zijn ongeveer 15 nieuwe vrijwilligers nodig, gelet op het verloop van de vrijwilligers en de piek in aanvragen die er soms is.

We richten ons op alle mensen die op vrijwillige basis mensen met een andere moedertaal helpen het Nederlands in de praktijk te leren gebruiken en toe te passen. De vrijwilliger helpt mensen met vaak een andere culturele achtergrond verder met de Nederlandse taal en dus zijn/haar toekomst.

Dit kan d.m.v. 1 op 1 contact, maar ook specifiek in groepsverband.

Alle vrijwilligers dienen een affiniteit te hebben met de Nederlandse taal en het leuk te vinden mensen te begeleiden bij het leren van het Nederlands. Voor vrijwilligers die met groepen werken, is ervaring met groepsgerichte kennisoverdracht en didactische kwaliteiten, noodzakelijk.

Vrijwilligers dienen het geduld te hebben op creatieve wijze de deelnemer te begeleiden en hem/haar te willen helpen de toegang tot de maatschappij te vergroten. Bovendien is interesse in andere mensen en hun culturen van belang.

### **De boodschap bij het werven**

Taalcoaching Heuvelrug is geen onderwijsinstelling. Een deel van de deelnemers volgt elders een taal cursus. Wij helpen hen vooral met oefenen in het Nederlands spreken in dagelijkse taalsituaties. Wij zijn dus op zoek naar vrijwilligers die

deelnemers met een andere moedertaal willen begeleiden in het praktisch leren toepassen van het Nederlands.

De vrijwilliger komt in contact met andere culturen en gewoonten en verrijkt zich met deze ervaringen. Je krijgt beiden inzicht in elkaars cultuur waardoor de deelnemer zich sneller thuis voelt in Nederland.

De vrijwilliger krijgt informatie en begeleiding vanuit de werkgroep Taalcoaching en kan te allen tijde een beroep doen op de leden van de werkgroep bij vragen, problemen of onduidelijkheden.

Aan de nieuwe vrijwilligers wordt een basiscursus Taalcoaching aangeboden; tevens worden een paar keer per jaar informatieavonden georganiseerd.

### **Activiteiten en middelen**

Deze doelgroep kunnen we vinden binnen de grenzen van de gemeente Utrechtse Heuvelrug.

Om deze nieuwe Taalvrijwilligers te benaderen kunnen we een aantal middelen gebruiken:

Kranten:

- Plaatselijk courant (Stichtse Courant/ De Kaap)
- Regionaal blad (Utrechts Nieuwsblad)

Schriftelijk materiaal

- Folders
- Affiche/ advertenties
- Nieuwsbrief

Sociale media;

- Facebook
- Website
- Bijeenkomsten voor vrijwilligers  
Basistraining (2 à 3 per jaar)
- Informatiebijeenkomsten (2 per jaar)

Om het bovenstaande concreet vorm te geven volgen hieronder een aantal suggesties. Deze opsomming is voor uitbreiding vatbaar.:

- 1x per jaar (bij voorkeur in het najaar) een oproep voor nieuwe vrijwilligers en een verhaal over ervaringen met taalcoaching in de plaatselijke krant (Stichtse Courant/de Kaap)
- 1x per jaar (bij voorkeur in het najaar) een verhaal en/of advertentie over Taalcoaching in een regionale krant (UN)
- Een aantal keer per jaar een korte nieuwsbrief aan alle bestaande vrijwilligers.
- Zo nodig oproep aan bestaande taalvrijwilligers voor specifieke doelgroepen
- 1x per jaar info/ oproep facebook
- Her permanent bijhouden van in- en uitstroom gegevens van de taalvrijwilligers en het houden van exitgesprekken bij vertrek of inactiviteit van de taalvrijwilliger.

## **Bijlage 2: Privacyreglement Taalcoaching Heuvelrug**

### **Welke persoonsgegevens verwerkt Taalcoaching Heuvelrug?**

Wanneer iemand zich aanmeldt als vrijwilliger of deelnemer, vraagt Taalcoaching een aantal gegevens. Alleen de gegevens die iemand zelf verstrekt worden verwerkt. Dit kunnen de volgende gegevens zijn:

- Voor- en achternaam
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Adresgegevens
- Geboortedatum

Door het verstrekken van deze gegevens stemt diegene ermee in dat deze gegevens binnen de organisatie verspreid worden voor het uitvoeren van de activiteiten van Taalcoaching. Deze persoonsgegevens verwerkt Taalcoaching op een behoorlijke en zorgvuldige manier in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in het programma 'Match'. Dit programma is ontwikkeld door de Stichting Het Begint met Taal te Utrecht, een koepelorganisatie die vrijwillige taalcoaching ondersteunt. Taalcoaching Heuvelrug is hierbij aangesloten en heeft een licentie voor het registratiesysteem Match. Het programma zelf is eigendom van Stichting Het Begint met Taal.

### **Doel van het gebruik van persoonsgegevens**

Taalcoaching verwerkt de persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- om te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om de dienstverlening te kunnen uitvoeren.
- om deelname aan de betreffende activiteit te kunnen verwerken.
- om de nieuwsbrief te kunnen toezenden.
- om koppelingen te maken tussen vrijwilligers en deelnemers.

De persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het specifieke doel waarvoor ze zijn achtergelaten.



### **De juiste maatregelen nemen om persoonsgegevens te beveiligen**

Het Begint met Taal en Taalcoaching hebben passende technische maatregelen genomen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of andere vormen van onrechtmatige verwerkingen. Deze maatregelen, waaronder versleuteling middels een SSL-certificaat, zorgen voor een beveiligingsniveau dat past bij de gegevens die wij verwerken. Alle gegevens slaan we in een beveiligde omgeving op. Wachtwoorden slaan we versleuteld op.

### **Delen van persoonsgegevens met derden**

Persoonsgegevens worden alleen met derden gedeeld als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de diensten/het doel waarvoor de persoonlijke gegevens zijn achtergelaten en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting, zoals uitzonderingen genoemd in artikel 43 Wet Bescherming Persoonsgegevens.

Met bedrijven die gegevens verwerken in opdracht van Taalcoaching of Het Begint met Taal, wordt een verwerkersovereenkomst gesloten om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van persoonlijke gegevens. Verder verstrekken of verkopen wij NOOIT persoonsgegevens aan andere partijen.

In het geval van een fusie met of overname door een andere organisatie zal Taalcoaching Heuvelrug de gegevens, of een deel hiervan delen met de nieuwe onderneming. In dat geval zal Taalcoaching Heuvelrug zijn best doen iedereen hiervan op de hoogte te stellen.

### **Gegevens inzien, aanpassen en/of verwijderen**

Ieder heeft het recht om zijn /haar persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft ieder het recht om eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van persoonsgegevens door Taalcoaching Heuvelrug en heeft diegene het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

Een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, overdracht van persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van toestemming of bezwaar op de verwerking van persoonsgegevens kan men sturen naar [info@taalcoachingheuvelrug.nl](mailto:info@taalcoachingheuvelrug.nl).

Taalcoaching wijst erop de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

## **Aansprakelijkheid**

De medewerkers van Taalcoaching Heuvelrug gaan zoals hiervoor beschreven zorgvuldig om met persoonsgegevens die zij verkrijgen. De gebruiker bevestigt dat de door hem (eventueel) opgegeven gegevens volledig, juist en waarheidsgetrouw zijn. Indien een andere gebruiker misbruik maakt van de installatie of toegangsmogelijkheden van de gebruiker, is de gebruiker hiervoor verantwoordelijk. Alle informatie op de website van Taalcoaching Heuvelrug heeft een informatief karakter. Alhoewel Taalcoaching Heuvelrug getracht heeft om deze informatie zo volledig en accuraat mogelijk weer te geven, kunnen wij de juistheid, toepasselijkheid, betrouwbaarheid, tijdigheid of nauwkeurigheid van de informatie op de website niet garanderen.

Taalcoaching Heuvelrug i.c. de Stichting Gilde Utrechtse Heuvelrug accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor enige vorm van schade naar aanleiding van het gebruik van de website of de informatie die op de website beschikbaar is.

Taalcoaching behoudt zich het recht voor om de inhoud van de website van tijd tot tijd te wijzigen en raadt aan deze pagina's regelmatig te raadplegen. Op de website zijn diverse links te vinden naar websites die niet van Taalcoaching Heuvelrug zijn. Taalcoaching Heuvelrug is dan ook niet verantwoordelijk voor de inhoud en het privacybeleid van deze andere websites.

## **Bewaring**

Taalcoaching bewaart persoonlijke gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn ontvangen. Wanneer iemand zich uitschrijft voor onze e-mails, zullen persoonsgegevens binnen een maand uit het systeem worden verwijderd.

De gegevens in ons CRM-systeem bewaren we tenminste 7 jaar, onder andere om aan al onze wettelijke verplichtingen te voldoen. Deze gegevens worden binnen 1 jaar na het verlopen van deze verplichting door Het Begint met Taal verwijderd.

De bovenstaande termijn geldt, tenzij er verdere wettelijke verplichtingen bestaan de gegevens langer te bewaren en/of beschikbaar te houden.

### **Bijlage 3: vragen exitgesprek deelnemer/ vrijwilliger.**

Naam: .....

Hoe lang actief: .....

1. Wat is voor jou de belangrijkste reden geweest om te stoppen met Taalcoaching/ vrijwilligerswerk
2. Waar ben je vooral trots op als je terugkijkt naar jouw periode als Taalcoach/ vrijwilliger
3. Wat ga je vooral missen aan jouw periode als Taalcoach/ vrijwilliger
4. Wat ga je vooral niet missen aan jouw tijd als Taalcoach/ vrijwilliger.
5. Heb je nog tips/ aanbevelingen aan de werkgroep en de Stichtingen.
6. Zijn er nog zaken/ opmerkingen die je graag kwijt wil.